

Obsah

O autorovi	9
Předmluva: Prodej jako královská disciplína	11
Úvod	13
Prodej jako proces	17
1. Příprava	21
Získávání informací	23
Pravomoci	25
Cíle rozhovoru	26
Strategie rozhovoru	27
Užitek pro zákazníka	28
Vystupování a vzhled	29
Plánování času a trasy	29
Vnímání sebe sama	31
10 tipů pro úspěšnou přípravu	33
2. Vlastní motivace	35
Naladění	35
Zdroje motivace	36
Rychle do supernálady	38
Ano, jsem rád prodejcem	39
Znát zákazníka znamená mít zákazníka rád	40
10 tipů pro efektivní vlastní motivaci	41

3. Přivítání	43
Rozhoduje první dojem	44
Přiměřený stisk ruky	50
Jména jsou důležitá	51
Vytvoření atmosféry	52
Od přivítání ke vztahu	54
10 tipů pro efektivní přivítání	55
4. Zahájení rozhovoru	57
Navázání osobního kontaktu	57
Zahájení odborné části rozhovoru	59
Jak získat pozornost	60
Se zákazníkem na stejné úrovni	63
Získejte důvěru	64
10 tipů pro efektivní zahájení rozhovoru	65
5. Analýza potřeb	67
Jádro prodeje	68
Zákazník chce poradenství	69
Otázky, otázky, otázky	69
Motivy ke koupi	73
Znalosti a neznalost	74
10 tipů pro efektivní analýzu potřeb	75
6. Prezentace	77
Prodejce, který řeší problémy a provází procesem	78
Vhodná prezentace	80
Nabídněte individuální užitek	82
Síla jazyka	84
Názornost vytváří přesvědčivost	87
10 tipů pro efektivní prezentaci	88

7. Reakce na námitky	91
Vyhodnocení námitek	91
Jak vhodně reagovat na námitky	93
Eliminujte skryté námitky	95
10 tipů pro efektivní zvládnání námitek	97
8. Vyjednávání o ceně	99
Poměr cena/výkon	100
Obhajoba cen	101
Vytvářejte alternativy	102
Ústupky v jiné formě	103
Další užitečné vyjednávací strategie	104
10 tipů pro efektivní vyjednávání o ceně	106
9. Vyvolání ochoty koupit	109
Od přání ke skutečnosti	109
Shrnutí rozhovoru	111
Vyjasněte otevřené otázky	111
Posilujte radost z rozhodnutí	112
10 tipů k efektivnímu vyvolání ochoty koupit	114
10. Uzavření obchodu	115
Strach prodejce z uzavření obchodu	115
10 praktických doporučení pro obchodování	117
Předběžně a definitivně uzavřený obchod	121
10 tipů pro efektivní uzavření obchodu	122
11. Rozloučení	123
Pogratulujte zákazníkovi	123
Možná příště	124
„Děkuji“ je zázračné slovo	124
Budoucí spolupráce	124
10 tipů pro efektivní rozloučení	125

12. Po koupi	127
Po nákupu je vlastně před nákupem	127
Týmová práce	128
Analýza spokojenosti zákazníka	128
Náš zákazník náš pán	129
Dokumentace	130
Zahájení nových akcí	130
Udržujte kontakty a využívejte je	131
10 tipů pro efektivní péči o zákazníka po koupi	132
Slovo závěrem: Získejte si srdce	135
Literatura	137